Rozdział 1

Plik zabezpieczony watermarkiem jawnym i niejawnym: 15542683A3862633

System bankowy w Polsce

1. Pojęcie banku i jego charakterystyka

Kryzys cypryjskiego sektora bankowego, który rozegrał się w pierwszym kwartale 2013 roku i jego reperkusje na europejskich rynkach finansowych, uświadomił nam w sposób brutalny jak ważne jest prawidłowe funkcjonowanie systemu bankowego w każdym państwie i jakie ma to przełożenie na prawidłowe funkcjonowanie systemu finansowego. Nie tylko w danym kraju, ale także w całym regionie, a nawet na świecie. Uświadomił nam również jak delikatny jest system bankowy, jak podatny na wszelkiego rodzaju zawirowania, które szerokim echem odbić się mogą na światowych finansach.

Bez wątpienia w czasach współczesnych bankowość, system bankowy i system finansowy spełniają szczególną rolę w gospodarce każdego kraju. Trudno zatem nie zgodzić się ze spostrzeżeniem F.S. Mishkina, który uważa, że wchodzące w skład systemu bankowego banki odgrywają obecnie ważną rolę w przekazywaniu funduszy pożyczkobiorcom, którzy posiadają możliwość produktywnego inwestowania, a sama ich obecność jest niezbędna dla zapewnienia płynnego i efektywnego współdziałania systemu finansowego i gospodarki[2]. Autor uważa, iż to właśnie banki i inne instytucje finansowe umożliwiają prawidłowe funkcjonowanie rynków finansowych. Gdyby nie było banków rynki finansowe nie byłyby zdolne do przesyłania kapitałów od ludzi gromadzących oszczędności do tych, którzy znajdują produktywne możliwości inwestycyjne[3].

Skoro rola systemu bankowego, rola poszczególnych banków wchodzących w jego skład, jest tak istotna, należy wyjaśnić czym jest bank, co rozumieć będziemy używając pojęcia bank. Według Mishkina banki to instytucje finansowe, które przyjmują depozyty i udzielają pożyczek. Pojęcie banku, zdaniem autora, obejmuje takie instytucje jak banki komercyjne (handlowe), towarzystwa oszczędnościowo-pożyczkowe, banki powiernicze

[2] Mishkin F. S. 2002: Ekonomika pieniądza, bankowości i rynków finansowych, tłum. A. Mincewicz, Polskie Wydawnictwo Naukowe, Warszawa, s. 288.

[3] Ibidem, s. 38.

Plik zabezpieczony watermarkiem jawnym i niejawnym: 15542683A3862633

i towarzystwa kredytowe. Banki są tym rodzajem instytucji powierniczych, z którymi najczęściej współpracuje przeciętna osoba[4].

W przypadku banku funkcjonuje legalna definicja tego pojęcia. Nadmienić jednak należy, iż ustawodawca unijny nie używa pojęcia „bank", a posługuje się określeniem „instytucji kredytowej". W myśl definicji przyjętej w dokumentach Unii Europejskiej, w art. 4 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniającego rozporządzenie (UE) nr 648/2012[5], prawodawca unijny przez pojęcie instytucji kredytowej rozumie „przedsiębiorstwo, którego działalność polega na przyjmowaniu depozytów lub innych funduszy podlegających zwrotowi od klientów oraz na udzielaniu kredytów na swój własny rachunek ".

Funkcjonowanie polskiego systemu bankowego, a zatem zasady prowadzenia działalności bankowej, tworzenia i organizacji banków, oddziałów i przedstawicielstw banków zagranicznych, a także oddziałów instytucji kredytowych oraz zasady sprawowania nadzoru bankowego, postępowania naprawczego, likwidacji i upadłości banków, określają przepisy ustawy o prawie bankowym z dnia 29 sierpnia 1997 roku[6]. W myśl art. 2 przedmiotowej ustawy „bank jest osobą prawną utworzoną zgodnie z przepisami ustaw, działającą na podstawie zezwoleń uprawniających do wykonywania czynności bankowych obciążających ryzykiem środki powierzone pod jakimkolwiek tytułem zwrotnym". W dalszych przepisach tej ustawy prawodawca zastrzega, iż wyraz „bank" może być używany w nazwie lub dla określenia działalności albo reklamy wyłącznie banku w rozumieniu przepisów ustawy *Prawo bankowe*, z tym, że nie dotyczy to jednostek organizacyjnych używających wyrazów „bank", z których działalności jednoznacznie wynika, że jednostki te nie wykonują czynności bankowych (np. bank krwi, bank komórek macierzystych szpiku kostnego, itp.).

Warto również zwrócić uwagę na przepis art. 171 ustawy *Prawo bankowe*, który wprowadza monopol na wykonywanie czynności bankowych

[4] Ibidem, s. 38-39.

[5] Dz. Urz. UE Nr L 176/1 z 27.06.2013 r. Podobnie art. 3 ust. 1 pkt 1 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/36/UE z dnia 26 czerwca 2013 r., w sprawie warunków dopuszczenia instytucji kredytowych do działalności oraz nadzoru ostrożnościowego nad instytucjami kredytowymi i firmami inwestycyjnymi, zmieniająca dyrektywę 2002/87/WE i uchylająca dyrektywy 2006/48/WE oraz 2006/49/WE (Dz. Urz. UE Nr L 176/338 z 27.06.2013 r., gdzie prawodawca przytaczając definicję instytucji kredytowej odsyła do przedmiotowego rozporządzenia.

[6] Dz. U. z 2012 r., poz. 1376z późn. zm..

Plik zabezpieczony watermarkiem jawnym i niejawnym: 15542683A3862633

przez to, że sankcjonuje odpowiedzialność karną osób, które bez wymaganych przepisami zezwoleń prowadzą działalność polegającą na gromadzeniu środków pieniężnych innych osób fizycznych, prawnych lub jednostek organizacyjnych niemających osobowości prawnej, w celu udzielania kredytów, pożyczek pieniężnych lub obciążania ryzykiem tych środków w inny sposób, a także tym, którzy prowadząc działalność zarobkową wbrew warunkom określonym w ustawie *Prawo bankowe*, używają w nazwie jednostki organizacyjnej niebędącej bankiem lub do określenia jej działalności lub reklamy wyrazu „bank". Czynów tych dopuścić się można działając również w imieniu lub w interesie osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej niemającej osobowości prawnej. Opisane czyny zagrożone są karą grzywny w wysokości 5 mln zł i karą pozbawienia wolności do lat 3.

Jak zatem łatwo zauważyć, obowiązująca w polskim systemie prawnym definicja banku jest praktycznie tożsama z definicją unijnej instytucji kredytowej. Nie powinno to dziwić z uwagi na członkostwo Polski w Unii Europejskiej, a tym samym z koniecznością dostosowania polskiego prawodawstwa do wymogów unijnych.

Reasumując, bank jest osobą prawną utworzoną zgodnie z przepisami ustaw, która działa na podstawie zezwoleń uprawniających do wykonywania czynności bankowych. Znaczenie przepisu art. 2 ustawy *Prawo bankowe*, zdaniem E. Fojcik-Mastalarskiej, nie jest jednak ostre i wymaga dość skomplikowanej wykładni opartej głównie, ale nie tylko, na treści art. 5 ustawy *Prawo bankowe*, regulującego czynności bankowe. Definicja ta ponadto, zdaniem autorki, zbyt słabo akcentuje znaczenie w działalności bankowej czynności o charakterze depozytowym, w wyniku których dopiero powstaje możliwość obciążania ryzykiem środków powierzonych pod tytułem zwrotnym[7].

Banki w Polsce, oprócz banków państwowych, prowadzą działalność w formie spółek akcyjnych, w oparciu o przepisy ustawy z dnia 15 września 2000 roku kodeksu spółek handlowych[8] albo w formie spółdzielni, w oparciu o przepisy ustawy z dnia 7 grudnia 2000 roku o funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających[9].

Kilkukrotne przywołanie czynności bankowych, które bez wątpienia odgrywają rolę zasadniczą w przypadku definiowania pojęcia banku, jak również funkcjonowania samego banku, rodzi konieczność zdefiniowania

[7] Fojcik-Mastalarska E. (red.) 2002: Prawo bankowe. Komentarz, LexisNexis, Warszawa, s. 13.
[8] Dz. U. z 2013 r., poz. 1030, z późn. zm.
[9] Dz. U. z 2014 r., poz. 109.

Plik zabezpieczony watermarkiem jawnym i niejawnym: 15542683A3862633

tego pojęcia. Zgodnie z art. 5 ustawy *Prawo bankowe*, czynności bankowe są to czynności, do których legislator zalicza:

1) przyjmowanie wkładów pieniężnych płatnych na żądanie lub z nadejściem oznaczonego terminu oraz prowadzenie rachunków tych wkładów,
2) prowadzenie innych rachunków bankowych,
3) udzielanie kredytów,
4) udzielanie i potwierdzanie gwarancji bankowych oraz otwieranie i potwierdzanie akredytyw,
5) emitowanie bankowych papierów wartościowych,
6) przeprowadzanie bankowych rozliczeń pieniężnych,
7) wykonywanie innych czynności przewidzianych wyłącznie dla banku w od-rębnych ustawach.

Czynnościami bankowymi są również wymienione niżej czynności, w sytuacji, gdy są one wykonywane przez banki:

1) udzielanie pożyczek pieniężnych,
2) operacje czekowe i wekslowe oraz operacje, których przedmiotem są warranty,
3) świadczenie usług płatniczych oraz wydawanie pieniądza elektronicznego,
4) terminowe operacje finansowe,
5) nabywanie i zbywanie wierzytelności pieniężnych,
6) przechowywanie przedmiotów i papierów wartościowych oraz udostępnianie skrytek sejfowych,
7) prowadzenie skupu i sprzedaży wartości dewizowych,
8) udzielanie i potwierdzanie poręczeń,
9) wykonywanie czynności zleconych, związanych z emisją papierów wartościowych,
10) pośrednictwo w dokonywaniu przekazów pieniężnych oraz rozliczeń w obrocie dewizowym.

Plik zabezpieczony watermarkiem jawnym i niejawnym: 15542683A3862633

Charakterystyczną cechą banku jest jego służebna wobec klienta rola, którą od zawsze pełnił i zawsze pełnić będzie. Podstawowym zadaniem banku, na co zwraca uwagę D. Korenik, jest pomaganie uczestnikom życia gospodarczego w kształtowaniu takiego układu zasobów finansowych, który zapewni uzyskanie satysfakcjonującej efektywności działania i wystarczające bezpieczeństwo przed utratą owych zasobów. Bank wciąż pozostanie wyspecjalizowaną w obsłudze i organizowaniu ruchu pieniądza pomiędzy wszelkimi podmiotami gospodarki organizacją[10].

2. Sektor bankowy w Polsce i jego funkcjonowanie

2.1. System bankowy, jako autonomiczna część systemu finansowego

Banki w Polsce funkcjonują w ramach systemu bankowego, który stanowi integralną i najważniejszą częścią polskiego systemu finansowego. System bankowy jest zorganizowanym zespołem elementów, którymi są banki i istniejące pomiędzy nimi powiązania (infrastruktura bankowa). Interakcje, które zachodzą pomiędzy bankami są wielopłaszczyznowe i pośredniczą w nich liczne instytucje[11].

W literaturze przedmiotu system finansowy rozumiany jest na wiele sposobów, co jest spowodowane tym, iż nie jest on precyzyjnie określony. Dla potrzeb niniejszego opracowania przyjęta zostanie definicja systemu finansowego zaproponowana przez S. Owsiaka, zgodnie z którą system finansowy jest zespołem logicznie ze sobą powiązanych form organizacyjnych, aktów prawnych, instytucji finansowych i innych elementów, które umożliwiają podmiotom nawiązywanie stosunków finansowych zarówno w sektorze realnym, jak i w sektorze finansowym. Autor uważa, że system finansowy tworzy podstawy działalności dla wszystkich podmiotów, które posługują się pieniądzem. Umożliwia także zawieranie różnych transakcji gospodarczych, w których pieniądz pełni różne funkcje. Elementem systemu finansowego

[10] Korenik D. 2006: Bank i jego usługi w dobie „rewolucji finansowej", [w:] D. Korenik (red.) Innowacyjne usługi banku, Polskie Wydawnictwo Naukowe, Warszawa, s. 18.

[11] Golędzinowski P. 2009: Wpływ regulacji systemu bankowego na jego efektywność, „Materiały i Studia", nr 235, Warszawa, s. 15.

Plik zabezpieczony watermarkiem jawnym i niejawnym: 15542683A3862633

są, zdaniem Owsiaka, działające wyłącznie w sferze pieniężnej instytucje finansowe, wśród których wymienia – bank centralny, banki komercyjne, kasy oszczędnościowo-pożyczkowe, pozabankowych pośredników finansowych (towarzystwa ubezpieczeniowe, towarzystwa zarządzające funduszami powierniczymi, domy clearingowe, giełdy papierów wartościowych), a także instytucje nadzoru (bankowego, ubezpieczeniowego, rynku kapitałowego, funduszy emerytalnych)[12].

Wśród funkcji systemu finansowego, które ma on do spełnienia w gospodarce rynkowej Owsiak wymienia:

- funkcję płatniczą, polegającą na tym, że system finansowy powinien zapewnić sprawne działanie mechanizmu rozliczeń w transakcjach gospodarczych, zwłaszcza przy zakupie dóbr i usług;
- funkcję płynności, w ramach której system finansowy umożliwia i ułatwia zamianę papierów wartościowych i innych aktywów finansowych na gotówkę (pieniądz);
- funkcję oszczędności, polegającą na promowaniu warunków atrakcyjnego lokowania nadwyżek pieniądza przy umiarkowanym ryzyku;
- funkcję akumulacji bogactwa, polegająca na „przechowywaniu" siły nabywczej danego podmiotu;
- funkcję kredytową, która polega na zapewnieniu nieprzerwanego dopływu kredytu dla przedsiębiorstw, gospodarstw domowych i rządu, w celu finansowania inwestycji i konsumpcji;
- funkcję minimalizowania ryzyka, polegającą na tym, że w system finansowy powinny być wbudowane mechanizmy i instrumenty minimalizujące ryzyko;
- funkcję polityki gospodarczej, polegającą na możliwości prowadzenia przez rząd polityki mającej na celu wzrost gospodarczy, niskie bezrobocie, walkę z inflacją i zachowanie stabilnej pozycji płatniczej względem zagranicy[13].

S. Flejterski zauważa natomiast, iż w każdym ujęciu systemu finansowego, centralną pozycję zajmują pośrednicy finansowi, którzy umożliwiają przepływ środków finansowych pomiędzy sektorem zagranicznym, państwem, przedsiębiorstwami i gospodarstwami domowymi[14]. Również Leszek

[12] Owsiak S. 2002: Podstawy nauki finansów, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa, s. 234-235.
[13] Ibidem, s. 235-236.
[14] Flejterski S.: Zaufanie do instytucji bankowo-finansowych jako fundament stabilnego systemu bankowego [w:] J. Nowakowski, T. Famulska (red.) 2008: Stabilność i bezpieczeństwo systemu bankowego, Wydawnictwo Difin, Warszawa, s. 21.

Plik zabezpieczony watermarkiem jawnym i niejawnym: 15542683A3862633

Balcerowicz podkreśla szczególną rolę, którą w gospodarce spełnia bankowość. Sektor finansowy traktuje on jako jedną z czołowych lokomotyw wzrostu gospodarczego[15].

Wagę rynków finansowych podkreśla także przywoływany już Mishkin, który twierdzi, że efektywnie funkcjonujące rynki finansowe poprawiają położenie wszystkich członków społeczeństwa. Dzięki nim fundusze mogą przepływać od ludzi, którzy nie posiadają produktywnych możliwości inwestycyjnych do osób, które je mają. Przyczyniają się one w ten sposób do podwyższenia produkcji i wydajności w całej gospodarce, zwiększając tym samym dobrobyt konsumentów[16].

Ważnym aspektem, nierozerwalnie związanym z systemem finansowym, jest stabilność tego systemu i prawidłowe, niczym niezakłócane funkcjonowanie, efektywność systemu finansowego oraz uczciwość.

2.2. Funkcjonowanie systemu bankowego w Polsce

Zdaniem specjalistów zajmujących się badaniem sektora finansowego na świecie, polski rynek bankowy jest największym i najbardziej stabilnym w Europie Środkowej. Jednocześnie polski sektor finansowy jest najmniej skoncentrowany, a poziom ubankowienia Polaków jest na stosunkowo niskim poziomie[17]. Koncentracja w sektorze bankowym w Polsce jest nadal relatywnie niska. Wskaźnik udziału pięciu największych banków w aktywach sektora bankowego był jednym z najniższych w regionie i w całej Unii Europejskiej. Udział aktywów pięciu największych banków w aktywach sektora bankowego (CR5) zwiększył się w roku 2012 z 44,3 do 44,9%[18]. Z kolei w roku 2013 w wyniku dokonanych fuzji nastąpił wzrost koncentracji sektora bankowego, który był szczególnie wyraźny w przypadku udziału w rynku 10-ciu największych banków (udział 5-ciu największych banków w aktywach sektora wzrósł z 45,0% do 46,1%, a 10-ciu największych z 64,6% do 67,3%)[19].

[15] Zob. Balcerowicz L. 2005: Rozwój systemu finansowego, „Bezpieczny Bank" nr 4, Warszawa, s. 125-132.
[16] Mishkin F. S.: op. cit., s. 55.
[17] Źródło: The Banking Sector in Central Europe – Performance Overview. http://www.deloitte.com/view/en_PL/pl/insights/Center-for-Financial-Services/index.htm (dostęp 10.07.2014).
[18] Sobolewski P., Tymoczko D. (red.) 2014a: Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2012 r., Narodowy Bank Polski, Warszawa, s. 81-82.
[19] Kotowicz A. 2014: Raport o sytuacji banków w 2013 r., Urząd Komisji Nadzoru finansowego, Warszawa, s. 6.

Plik zabezpieczony watermarkiem jawnym i niejawnym: 15542683A3862633

Struktura polskiego systemu bankowego według danych Narodowego Banku Polskiego w 2013 roku przedstawiała się następująco[20]:

- w sektorze bankowości komercyjnej – funkcjonowało 67 banków prowadzących działalność operacyjną, w tym 39 banków krajowych (4 – z przewagą kapitału państwowego, 35 z przewagą kapitału prywatnego – odpowiednio: 4 – polskiego i 31 – zagranicznego) oraz 28 oddziałów instytucji kredytowych, a także 6 banków komercyjnych nie prowadzących działalności operacyjnej;
- w sektorze bankowości spółdzielczej – funkcjonowało 571 banków spółdzielczych prowadzących działalność operacyjną, 2 banki zrzeszające oraz 1 bank spółdzielczy nie prowadzący działalności operacyjnej.

Łącznie sektor bankowy w przedmiotowym okresie czasu liczył 640 banków.

Banki swoje usługi oferują głównie w sieci placówek własnych i placówek partnerskich. Według danych KNF w roku 2013 liczba własnych placówek banków, w tym również placówek partnerskich, wynosiła 15297 i w stosunku do roku 2012 uległ zmniejszeniu o 115[21]. Spadek liczby placówek bankowych, zdaniem specjalistów zajmujących się badaniem rynków finansowych, spowodowany był coraz powszechniejszym korzystaniem z usług bankowości internetowej, wzrostem liczby płatności bezgotówkowych oraz bankomatów i wpłatomatów.

Zmniejszeniu liczby placówek tradycyjnej bankowości, jak już wspomniano, towarzyszył wzrost zainteresowania usługami bankowości internetowej, w której banki wykorzystywały Internet do obsługi klientów indywidualnych i przedsiębiorstw. Liczba klientów, którzy co najmniej jeden raz w miesiącu korzystali z rachunku internetowego (klienci aktywni) wzrosła w roku 2012 do 12,5 mln osób (w roku 2011 liczba ta wynosiła 11,3 mln osób). Liczba klientów bankowości internetowej w 2012 roku wynosiła 22,7 mln osób i w porównaniu do roku 2011 nastąpił wzrost o ponad 3 mln osób korzystających z bankowości internetowej (2002 rok – 19,5 mln osób). W grudniu 2012 roku liczba przelewów internetowych zleconych przez klientów indywidualnych oraz małe i średnie przedsiębiorstwa wynosiła 68,2 mln (63,2 mln w grudniu 2011 roku), co oznacza wzrost o 8% w porównaniu

[20] Sobolewski P., Tymoczko D. (red.) 2014b: Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2013 r., Narodowy Bank Polski, Warszawa, s. 106. Zaznaczyć należy, iż trudno jest ustalić dokładną liczbę banków i placówek handlowych funkcjonujących w danej chwili na polskim rynku finansowym, bowiem liczba ta stale ulega zmianie. Powstają nowe placówki, niektóre są likwidowane, banki łączą się w fuzje, są przejmowane przez znacznie większe banki zagraniczne.

[21] Kotowicz A.: op. cit., s. 82.

Plik zabezpieczony watermarkiem jawnym i niejawnym: 15542683A3862633

do grudnia 2011 roku[22]. Według danych ZBP liczba klientów indywidualnych mających podpisaną umowę umożliwiającą korzystanie z bankowości internetowej na dzień 30 czerwca 2014 roku wynosiła 23 224 456 osób, liczba aktywnych klientów indywidualnych wynosiła 12 266 269 osób[23].

W skali poszczególnych województw liczba placówek bankowych przedstawia się następująco:

Tabela 1. Ilość placówek bankowych w Polsce w podziale na poszczególne województwa

Województwo	Ilość placówek bankowych
dolnośląskie	1594
kujawsko-pomorskie	1204
lubelskie	1269
lubuskie	574
łódzkie	1349
małopolskie	1658
mazowieckie	3149
opolskie	602
podkarpackie	1096
podlaskie	709
pomorskie	1291
śląskie	2604
świętokrzyskie	625
warmińsko-mazurskie	820
wielkopolskie	1901
zachodniopomorskie	978

Źródło: http://bazy.hoga.pl/bank_stat.asp (dostęp 30.04.2015).

[22] Sobolewski P., Tymoczko D. (red.) 2014a: op. cit., s. 84.

[23] Zob. NetB@nk 2014: Raport – Bankowość internetowa i płatności bezgotówkowe. II kwartał 2014 r., http://zbp.pl/public/repozytorium/wydarzenia/images/wrzesien_2014/konferencja/Netbank_Q2_2014_v5.pdf (dostęp 13.03.2015).

Plik zabezpieczony watermarkiem jawnym i niejawnym: 15542683A3862633

3. Bank jako instytucja zaufania publicznego

3.1. Zaufanie, jako podstawowy czynnik funkcjonowania banków

Najważniejszym czynnikiem prawidłowego funkcjonowania jakiejkolwiek instytucji finansowej, w tym przede wszystkim banku, bez wątpienia jest zaufanie. Mogliśmy się o tym przekonać po tzw. „czarnym czwartku" (15 stycznia 2015 roku), gdy kurs szwajcarskiego franka przekroczył granicę 5 zł za franka i klienci, którzy zaciągnęli kredyt hipoteczny w tej walucie poczuli się oszukani przez banki, czego wyrazem były akcje protestacyjne spontanicznie przez nich organizowane.

Zaufanie, zgodnie z definicją słownikową, rozumiane jest jako: „wiara w to, że komuś, czemuś można ufać, że ktoś, coś nigdy nie zawiedzie, nie zdradzi itp."[24]. Zaufanie, jako termin etyczny, zdaniem A . Lewickiej-Strzałeckiej, oznacza natomiast przekonanie o uczciwości, prawości i sprawiedliwości drugiej osoby. Zaufanie do instytucji, jakimi są banki oznaczało będzie zatem przekonanie, że interes własny właścicieli i menedżerów nie będzie górował nad interesem pozostałych interesariuszy[25]. Spowodowane jest to tym, że banki prowadząc swoją działalność inwestują wyłącznie pieniądze, które nie stanowią ich własności, czyli pieniądze obce, które powierzone im zostały przez klientów tychże instytucji. Taki stan rzeczy powoduje, zdaniem Z . Dobosiewicza, bardzo dużą zależność banków od klientów, którzy powierzają im inwestowany kapitał[26]. Klient, który powierza bankowi swoje pieniądze, kieruje się w pierwszej kolejności rachunkiem ekonomicznym, czyli oczekuje realnego zysku, jednakże nie sposób pominąć zaufania do banku, jako gwaranta spodziewanego zysku .

Zaufanie, o którym mowa, działa dwukierunkowo. Klient, zakładając rachunek w banku lub powierzający mu oszczędności swojego życia na lokacie, ufa, iż bank poprzez trafne inwestowanie powierzonych mu środków przysporzy klientowi gwarantowanych w umowie zysków. Ma nadzieję, że będzie posiadał stały dostęp do zgromadzonego przez siebie kapitału

[24] Dunaj B. (red.) 1996: Słownik współczesnego języka polskiego, Wydawnictwo Wilga, Warszawa, s. 1342.
[25] Lewicka-Strzałecka A. 1999: Etyczne standardy firm i pracowników, Wydawnictwo IFiS PAN, Warszawa, s. 160.
[26] Zob. Dobosiewicz Z. 2011: Bankowość, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa, s. 21.

Plik zabezpieczony watermarkiem jawnym i niejawnym: 15542683A3862633

i w każdej chwili będzie posiadał możliwość wypłacenia swoich pieniędzy. Klient oczekuje również, że bank, funkcjonujący w ramach systemu bankowego, nie upadnie. Z drugiej strony, bank ufa, iż osoba, której udziela kredytu nie jest oszustem i zwróci pożyczone mu pieniądze na czas lub będzie terminowo i systematycznie spłacał ratę kredytu. Bank ma nadzieję, że osoba zakładająca lokatę bankową dotrzyma terminu i nie wycofa zgromadzonych środków przed upływem okresu, na który została zawarta.

Zdaniem Lewickiej-Strzałeckiej, zaufanie bywa rozumiane i definiowane na wiele różnych sposobów. W przeprowadzanych przez autorkę badaniach zaufanie na ogół rozumiane bywa jako pewność, nadzieja, przekonanie lub zbiór przekonań, predyspozycja, zmienna sytuacja strukturalna lub interdyscyplinarna, zmienna społecznego stosunku powiernictwa. Autorka zauważa, iż wielość i odmienność definicji zaufania, czyni wyniki teoretycznych prac różnych autorów nieuzgadnialnymi, a rezultaty badań empirycznych nad zaufaniem trudno porównywalnymi[27]. A. Lewicka-Strzałecka twierdzi, że mieć zaufanie do kogoś lub czegoś, to być przekonanym, że druga strona podziela nasze normy i wartości, że będzie działała z korzyścią dla nas lub przynajmniej nie będzie wyrządzała nam szkody. Im silniejsze, zdaniem autorki, jest owo przekonanie, tym większa jest gotowość do współpracy, albowiem większe jest subiektywne prawdopodobieństwo jej powodzenia.

Z kolei P. Sztompka w swoich rozważaniach na temat zaufania, wyróżnia cztery typy praktycznej realizacji przekonań, są to: zaufanie antycypujące, zaufanie powiernicze, zaufanie obligujące i zaufanie prowokowane[28]. W przypadku prowadzenia i korzystania z usług działalności bankowej najistotniejszym wydaje się zaufanie powiernicze, które zdaniem autora polega na powierzeniu komuś (za jego zgodą) wartościowego obiektu (w tym wypadku będą to oszczędności), na rezygnacji z kontroli nad powierzonym obiektem i oddania go w ręce osoby lub instytucji (w tym wypadku banku), od której oczekuje się, że odpowiednio o powierzony obiekt zadba[29].

Warto podkreślić, iż z pojęciem zaufania nierozerwalnie wiąże się pojęcie ryzyka. Termin ryzyko rozumiany jest dwuznacznie: 1) jako możliwość niepowodzenia, porażki, straty; przedsięwzięcie, czyn, którego wynik jest niepewny, wątpliwy, a także odważenie się na coś, co jest wątpliwe, niepewne, niebezpieczne, wymaga odwagi; 2) jako możliwość powstania szkody,

[27] Lewicka-Strzałecka A. 2006: Odpowiedzialność moralna w życiu gospodarczym, Wydawnictwo IFiS PAN, Warszawa, s. 178.
[28] Sztompka P. 2007: Zaufanie. Fundament społeczeństwa, Wydawnictwo Znak, Kraków, s. 75.
[29] Ibidem.

Plik zabezpieczony watermarkiem jawnym i niejawnym: 15542683A3862633

obciążająca osobę poszkodowaną niezależnie od jej winy (o ile umowa lub przepis prawny nie zobowiązały innej osoby do wyrównania szkody)[30].

Zdaniem Sztompki, termin ryzyko używany jest w języku potocznym w szerokim znaczeniu do opisywania wszelkiego rodzaju zagrożeń i niebezpieczeństw. Autor uważa, że możliwe jest także posługiwanie się terminem ryzyka w bardziej precyzyjnym rozumieniu, w odniesieniu do pewnej szczególnej kategorii zagrożeń[31]. Ryzyko w sytuacjach zaufania powierniczego, zdaniem Sztompki, przejawia się w istnieniu sytuacji, w której ktoś wykorzysta to, iż powierzając mu jakieś dobro, postawiliśmy się w sytuacji słabszego, uzależniliśmy się od tego, czy powierzone dobro zostanie nam zwrócone[32]. W sytuacji, gdy dobrowolnie uzależnimy się w ten sposób od innych, zrzekając się kontroli nad czymś, co jest dla nas cenne, musimy, zdaniem autora, brać również pod uwagę możliwość, że druga osoba lub instytucja wykorzysta zaistniałą sytuację dla własnego interesu lub zlekceważy zobowiązanie, które zostało nań nałożone w akcie zaufania[33].

Z kolei Flejterski wskazuje na istnienie swoistej zależności, czegoś w rodzaju sprzężenia zwrotnego, pomiędzy stabilnością systemu finansowego a zaufaniem do tego systemu i jego części składowych, czyli w pierwszym rzędzie do instytucji bankowo-finansowych. Autor podkreśla, że ewentualna destabilizacja systemu finansowego może oddziaływać na obniżenie poziomu zaufania do tego systemu i odwrotnie – prawdopodobny spadek zaufania do systemu finansowego może być czynnikiem, który dodatkowo destabilizował będzie funkcjonowanie instytucji bankowo-finansowych. Jako przykład S. Flejterski wskazuje wycofywanie depozytów lub umarzanie jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, co może być spowodowane spadkiem zaufania do danej instytucji lub danej kategorii instrumentów finansowych[34]. Przywoływany już Dobosiewicz idzie dalej, stwierdza on wprost, iż w praktyce utrata zaufania do banku powoduje odejście klientów od tej instytucji, a to oznacza katastrofę. Bank, który pozbawiony zostanie zaufania publicznego upada[35]. A upadek banku, o czym wielokrotnie się przekonywaliśmy na przestrzeni ostatnich lat, może mieć katastrofalne skutki dla całego systemu finansowego.

[30] Dunaj B. (red.): op. cit., s. 990.
[31] Sztompka P.: op. cit., s. 81.
[32] Ibidem, s. 83.
[33] Ibidem, s. 85.
[34] Flejterski S.: op. cit., s. 17-18.
[35] Dobosiewicz Z.: op. cit., s. 21.

Plik zabezpieczony watermarkiem jawnym i niejawnym: 15542683A3862633

Reasumując, stwierdzić można z całą pewnością, iż zaufanie klienta do banku na rynku gospodarczym jest szczególnym rodzajem zaufania. Zaufanie klienta do banku, a zatem subiektywne przekonanie, że bank nie wykorzysta swojej przewagi by działać na niekorzyść klienta, pozostaje czynnikiem, który ma niebagatelny wpływ na decyzje podejmowane przez klienta banku i bez wątpienia jest ważnym kryterium wyboru tak samego banku, jak i jego oferty.

Zaufanie klientów do banków obejmuje, na co zwraca uwagę Lewicka-Strzałecka, takie rodzaje zaufania, jak: zaufanie wykalkulowane, instytucjonalne i osobiste. Zaufanie zawiera w sobie element kalkulacji, albowiem opiera się na racjonalnych przesłankach, jak chociażby własne i społeczne doświadczenie z przeszłości w relacjach z danym bankiem, obustronna opłacalność aktu wymiany, czy perspektywy powtarzalności transakcji[36]. Tego rodzaju zaufanie bazuje również na informacjach, które umieszczone są na broszurach reklamowych, wynikach przeprowadzonych badań jakościowych usług świadczonych przez banki, czy też rankingach banków.

Natomiast zaufanie osobiste klienta banku opiera się na pozytywnych emocjach wobec banku. Klient, który jest prawdziwie lojalny wobec banku traktuje go w sposób wyjątkowy, zawieszając wszelką kontrolę wobec niego, a niepowodzenia banku tłumaczone są przez lojalnego klienta przyczynami losowymi[37]. Lewicka-Strzałeckwa uważa, iż pozyskiwanie przez firmę, w tym wypadku bank, zaufania konsumenckiego traktowane być może, jako jeden ze sposobów zdobywania przewagi konkurencyjnej.

Jak zatem łatwo można było zauważyć, zaufanie bez wątpienia skierowane jest również do instytucji, którymi są banki.

3.2. Instytucja zaufania publicznego – pojęcie

W literaturze przedmiotu banki często określane są pojęciem instytucji zaufania publicznego. W pierwszej kolejności zaznaczyć należy, iż żaden z obowiązujących przepisów prawa nie określa wprost banku jako tego typu instytucji, ani też nie definiuje pojęcia samej instytucji zaufania publicznego. Nie mamy zatem żadnej legalnej definicji instytucji zaufania publicznego.

[36] Lewicka-Strzałecka A.: Odpowiedzialność…, op. cit., s. 179.
[37] Ibidem.

Plik zabezpieczony watermarkiem jawnym i niejawnym: 15542683A3862633

Ustawodawca polski w art. 17 Konstytucji RP[38] wspomina o samorządach zawodowych, reprezentujących osoby wykonujące zawody zaufania publicznego i sprawujące pieczę nad należytym wykonywaniem tych zawodów w granicach interesu publicznego i dla jego ochrony. Zdaniem J. Pitery należy zauważyć, iż przepis art. 17 ust. 1 Konstytucji RP, który umożliwia w drodze ustawy tworzenie samorządów zawodowych, o którym mowa wyżej, odnosi się wyłącznie do osób wykonujących zawód zaufania publicznego, a zatem do osób fizycznych[39]. W rezultacie zarówno banki, jak i inne instytucje finansowe (fundusze inwestycyjne i emerytalne, koncesjonowane domy składowe) określane w orzecznictwie oraz literaturze przedmiotu pojęciem „instytucji zaufania publicznego" nie są objęte zakresem art. 17 ust. 1 Konstytucji RP[40].

Wydaje się, iż wśród osób zajmujących się badaniami nad omawianym zagadnieniem, przyjmowany jest pogląd, na co zwraca uwagę również J. Pitera, według którego instytucje zaufania publicznego, to podmioty, których działalność podlega regulacjom ustawowym. Szereg autorów wskazuje właśnie na bank, jako przykład instytucji zaufania publicznego. W ocenie komentatorów prawa bankowego posiadanie przez bank szczególnego statusu jest związane z koniecznością wprowadzenia przez ustawodawcę szeregu ograniczeń w prowadzonej działalności gospodarczej[41]. K. Płończak uważa, iż istnienie w ustawie *Prawo bankowe* przepisu karnego, który przewiduje sankcję za prowadzenie działalności bankowej bez wymaganego zezwolenia, ma na celu ochronę obywateli oraz interesu samych banków, jako instytucji zaufania publicznego[42]. Również E. Fojcik-Mastalska, używa określenia instytucji zaufania publicznego w stosunku do banków, wskazując, iż określenie przez ustawodawcę warunków podjęcia działalności bankowej ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa i profesjonalizmu w działalności powstającego dopiero banku, jako instytucji zaufania publicznego[43].

---

[38] Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. uchwalona przez Zgromadzenie Narodowe w dniu 2 kwietnia 1997 r., przyjęta przez Naród w referendum konstytucyjnym w dniu 25 maja 1997 r., podpisana przez Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej w dniu 16 lipca 1997 r. (Dz. U. nr 78, poz. 483 z późn. zm.).

[39] Pitera J. 2007: Charakterystyka instytucji zaufania publicznego w orzecznictwie Trybunału Konstytucyjnego, Sądu Najwyższego oraz sądów powszechnych, „Kwartalnik Prawa Publicznego" nr 4, Warszawa, s. 146.

[40] Ibidem, s. 146. Zob. też. Janiak A. 2003: Bank jako instytucja zaufania publicznego, „Glosa-Przegląd Prawa Gospodarczego" nr 2, s. 17.

[41] Pitera J.: op. cit., s. 147.

[42] Ibidem. Zob. też. Płończak K.: komentarz do art. 171 [w:] F. Zoll (red.) 2005: Prawo bankowe. Komentarz, Zakamycze, Kraków.

[43] Pitera J., op. cit., s. 147.

Plik zabezpieczony watermarkiem jawnym i niejawnym: 15542683A3862633

Wśród czynników, które wyróżniają instytucję zaufania publicznego wielu autorów wymienia odmienny sposób prowadzenia działalności gospodarczej przez instytucje. L. Góral wskazuje na ustawowy obowiązek posiadania i utrzymywania przez bank funduszy własnych. Zdaniem wspomnianego autora stabilne fundusze własne banku są jednym z elementów, który nadaje bankowi status instytucji zaufania publicznego[44].

Innym czynnikiem, który przytaczany jest w literaturze przedmiotu, jako ten, który kwalifikuje bank jako instytucję zaufania publicznego, jest obowiązek przestrzegania tajemnicy bankowej[45]. Według J. Majewskiego, to właśnie tajemnica bankowa, która chroniąc interes ekonomiczny banków i ich klientów, kreuje status banków jako instytucji zaufania publicznego, przysparzając im w ten sposób klientów[46]. Zgodnie z przepisami art. 104 ustawy *Prawo bankowe* – „bank, osoby w nim zatrudnione oraz osoby, za których pośrednictwem bank wykonuje czynności bankowe, są obowiązane zachować tajemnicę bankową, która obejmuje wszystkie informacje dotyczące czynności bankowej, uzyskane w czasie negocjacji, w trakcie zawierania i realizacji umowy, na podstawie której bank tę czynność wykonuje".

Używanie określenia „instytucja zaufania publicznego" nie zawsze oparte jest na jednoznacznych kryteriach.

Trybunał Konstytucyjny w wyroku z dnia 18 kwietnia 2000 roku[47] podkreślił szczególne znaczenie kategorii tzw. instytucji zaufania publicznego, wśród których wymienia zakłady ubezpieczeń, banki, towarzystwa funduszy powierniczych. Trybunał zaakcentował, iż posiadanie statusu instytucji zaufania publicznego nadaje tym podmiotom fakt gromadzenia przez nie środków pieniężnych wielu klientów, a konsekwencje prowadzonej przez nie działalności dotykają wielu osób. Rozwijając tezę przedmiotowego orzeczenia, Pitera zauważa, iż cechą instytucji zaufania publicznego jest istnienie ścisłego związku pomiędzy jej działalnością, a dobrem publicznym wymagającym szczególnej ochrony. W rezultacie, zdaniem autora, działalność instytucji zaufania publicznego ma bezpośredni wpływ na określone dobro publiczne. W przypadku banków wspomnianym dobrem publicznym jest stabilność systemu finansowego, natomiast w przypadku podmiotów powierzających bankom swoje środki pieniężne – własność[48]. Konsekwencją

[44] Ibidem, s. 148.
[45] Ibidem.
[46] Majewski J. [w:] Górniok O. (red.) 2003: Prawo karne gospodarcze. Prawo gospodarcze i handlowe. T 10, Wydawnictwo CH Beck, Warszawa, s. 296.
[47] Sygn. K. 23/99, OTK ZU z 2000 r. Nr 3, poz. 89 (Dz. U. z 2000 r. Nr 31, poz. 392).
[48] Pitera J.: op. cit., s. 151.

Plik zabezpieczony watermarkiem jawnym i niejawnym: 15542683A3862633

takiego stanu rzeczy jest konieczność poddania instytucji zaufania publicznego szczególnym regulacjom prawnym, obejmującym zasady ich tworzenia oraz prowadzoną działalność, jak również sprawowanie nad nimi nadzoru[49]. Zaprezentowany pogląd potwierdza również przytoczony wcześniej wyrok Trybunału Konstytucyjnego z 18 kwietnia 2000 roku.

Jednym z istotnych elementów charakterystyki instytucji zaufania publicznego jest także jej forma prawna. W wyroku z dnia 29 stycznia 2002 roku Trybunał Konstytucyjny[50], opierając się na praktyce dokonał zawężenia zakresu pojęcia instytucja zaufania publicznego do spółki akcyjnej, uznając, że co do zasady instytucje zaufania publicznego posiadają formę spółek akcyjnych[51]. Pitera podkreśla, że nieco odmienny pogląd wyraził Trybunał Konstytucyjny w wyroku z dnia 18 lutego 2004 roku[52] stwierdzając, że zakres pojęcia instytucji zaufania publicznego obejmuje nie tylko osoby prawne oraz spółki prawa handlowego, ale również jednostki, których istnienie opiera się na właściwych przepisach prawa publicznego[53]. W przytoczonej opinii Trybunału Konstytucyjnego instytucjami zaufania publicznego są podmioty, nad którymi w interesie społecznym państwo sprawować musi skuteczny nadzór, co z kolei legitymizuje ustawodawcę do wyposażenia organów administracji w środki nadzoru wkraczające nieraz w sferę chronionych konstytucyjnie praw i wolności[54].

Kolejnym elementem, który zdaniem osób zajmujących się opisywanym zagadnieniem charakteryzuje instytucje zaufania publicznego, jest prowadzenie działalności w oparciu o powierzane jej przez większe zbiorowości ludzkie konstytucyjnie chronionych dóbr, którymi w przypadku banków są pieniądze . Również rozmiar, a także rodzaj tych dóbr ma szczególne znaczenie z racji ich wpływu na sytuację życiową klienta lub jego najbliższych (np. oszczędności)[55]. O statusie instytucji zaufania publicznego nie decyduje, zdaniem autora, ustawodawca, ale specyfika, rola oraz znaczenie, jakie odgrywa działalność owego podmiotu w obrocie gospodarczym. Ustawodawca zmuszony jest do dokonania oceny, który rodzaj podmiotów to instytucje zaufania publicznego, aby w konsekwencji zrealizować spoczywający na

[49] Ibidem, s. 152.
[50] Sygn. K. 19/02, OTK-A 2002, nr 1, poz. 1 (Dz. U. z 2002 r. Nr 10, poz. 107).
[51] Pitera J.: op. cit., s. 152.
[52] Sygn. 12/03, OTK-A 2004, nr 2, poz. 8 (Dz. U. z 2004 r. Nr 34, poz. 304).
[53] Pitera J.: op. cit., s. 153.
[54] Ibidem, s. 154-155.
[55] Ibidem, s. 161.

Plik zabezpieczony watermarkiem jawnym i niejawnym: 15542683A3862633

nim obowiązek zapewnienia efektywnego systemu nadzoru oraz określenia warunków podejmowania i wykonywania działalności[56].

Jak z wynika powyższego akapitu, banki muszą brać pod uwagę nie tylko własne interesy, lecz także swoją odpowiedzialność wobec społeczeństwa, która wypływa z faktu, że jako pośrednicy finansowi są instytucjami zaufania publicznego, prowadzącymi działalność opartą na powierzonych im depozytach publicznych[57].

W literaturze przedmiotu można się również zetknąć z poglądem o odmiennym charakterze, a mianowicie, że bank komercyjny nie jest instytucją zaufania publicznego, zatem nie pełni żadnej misji, wobec czego winien być traktowany jako przedsiębiorstwo handlowe, którego motywem działania jest wyłącznie osiąganie maksymalnego zysku. Pogląd taki wyraził A. Janiak[58].

W Polsce przyjęła się jednak koncepcja uznająca bank za instytucję zaufania publicznego. Decydujące znaczenie w tej kwestii powinno mieć postrzeganie i kojarzenie banku w powszechnej świadomości, niż przyjęte *a priori* założenie teoretyczne. Nie ulega wątpliwości, że przez ogół potencjalnych i faktycznych klientów banku jest traktowany jako instytucja zaufania publicznego. Ponadto, jak się wydaje, zaufanie polega bardziej na postrzeganiu banków jako instytucji, które powinny być objęte przez państwo specjalnym nadzorem i co za tym idzie, łączyć się powinno ze zwiększonymi wymaganiami w stosunku do banków, w zakresie profesjonalizmu prowadzonego działania, a także surowszą odpowiedzialnością, niż wynikającymi z tego tytułu przywilejami.

Jeżeli chodzi o postrzeganie banku jako instytucji zaufania publicznego, to wydaje się, że zaufanie polega bardziej na postrzeganiu banków jako instytucji, które powinny być objęte przez państwo specjalnym nadzorem, a co za tym idzie, łączyć się powinno prędzej ze zwiększonymi wymaganiami w stosunku do banków, w zakresie profesjonalizmu prowadzonego działania, a także surowszą odpowiedzialnością, niż wynikającymi z tego tytułu przywilejami.

[56] Ibidem, s. 162.
[57] Zob. też: Góral L. 1998: Nadzór bankowy, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa, s. 29.
[58] Zob. Janiak A. 2000: O przywilejach bankowych, cz. III, „Prawo Bankowe" nr 11, s. 59.

Plik zabezpieczony watermarkiem jawnym i niejawnym: 15542683A3862633

Reasumując, można powtórzyć za E. Radziszewskim, że gwarancjami zaufania publicznego, które zapewniają, iż banki w Polsce zaliczane są do grona instytucji zaufania publicznego, są[59]:

1. Prawodawstwo dotyczące banków – obejmuje ono zarówno prawodawstwo, a więc ogólne ramy prawne działalności i organizacji banków i systemu bankowego, ale także szczegółowe rozwiązania w tym prawodawstwie zawarte. Najważniejszym aktem prawnym dotyczącym banków jest ustawa *Prawo bankowe.*
2. Licencja bankowa – bank działać może na podstawie zezwoleń uprawniających do wykonywania czynności bankowych – zezwolenie na utworzenie banku i zezwolenie na podjęcie działalności przez utworzony bank.
3. Zastrzeżenie nazwy – wyraz „bank" może być używany w nazwie oraz dla określenia działalności lub reklamy wyłącznie banku w rozumieniu ustawy Prawo bankowe.
4. Zastrzeżenie działalności – art. 5 ustawy *Prawo bankowe* dotyczący czynności bankowych.
5. Fundusze własne, adekwatność kapitałowa, zarządzanie ryzykiem.
6. Tajemnica bankowa – obowiązek zachowania tajemnicy bankowej wynikający z art. 104 ustawy *Prawo bankowe,* sankcje za ujawnienie tajemnicy bankowej.
7. Przejrzystość działalności banku – ujawnienia – ujawnienia pozwalają klientom i kontrahentom banku oraz innym uczestnikom rynku uzyskać dostęp do informacji na temat oferty i działalności banku oraz związanego z nią ryzyka, a także ekonomiczno-finansowych efektów tej działalności.
8. Nadzór bankowy sprawowany przez Komisję Nadzoru Finansowego – zinstytucjonalizowana, (czyli wykonywana przez powołaną do tego instytucję) kontrola podmiotów, które prowadzą działalność bankową, połączona z różnymi formami oddziaływania na te podmioty w szczególności poprzez zezwolenia, zalecenia, regulacje i rekomendacje.
9. Bankowość centralna i Narodowy Bank Polski.
10. System gwarantowania depozytów i Bankowy Fundusz Gwarancyjny.

[59] Radziszewski E. 2013: Bank jako instytucja zaufania publicznego. Gwarancje prawne i instytucjonalne, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa.

Plik zabezpieczony watermarkiem jawnym i niejawnym: 15542683A3862633

3.3. Zaufanie do banków w świetle badań

Skoro zaufanie w relacjach klienta z bankiem, jak to zaprezentowano we wcześniejszej części rozdziału, jest tak ważne, warto przedstawić, jak postrzegane są banki w oczach klientów, jak wygląda zaufanie klienta do banku. Jest to możliwe dzięki licznym badaniom przeprowadzanym przez różnego rodzaju agencje zajmujące się badaniem opinii publicznej.

W badaniach , których tematyką było zaufanie do instytucji finansowych, przeprowadzonych przez TNS OBOP w kwietniu 2002 roku[60], bankom państwowym ufało 68% Polaków. Nie ufało im 17% ankietowanych. W porównaniu z rokiem 2001 różnica między pozytywnymi a negatywnymi opiniami na temat banków obniżyła się o 13 punktów (odnotowano spadek zaufania o 7 pkt. proc. i o 6 pkt. proc. wzrost nieufności). Natomiast opinie na temat banków prywatnych były podzielone: ufało im 38% osób, nie ufało 39%. W porównaniu z rokiem 2001 opinie na ich temat nie zmieniły się w sposób istotny (wówczas deklaracje zaufania stanowiły 40%, a nieufności 38%).

W kolejnym tego typu badaniu przeprowadzonym przez TNS OBOP w listopadzie 2003 roku[61], zaufanie do banków państwowych zadeklarowało 64% respondentów, natomiast nieufność – 22%. Jeżeli chodzi o zaufanie deklarowane bankom prywatnym, to wyraziło je 39% badanych, natomiast nieufność do tych instytucji deklarowało 40% badanych.

W badaniach przeprowadzonych przez CBOS w maju 2009 roku dotyczącego zaufania do banków na początku kryzysu finansowego[62], ponad połowa Polaków (56%) pozytywnie oceniała działalność banków w naszym kraju. Mimo trudnych czasów liczba ocen pozytywnych była taka sama jak w listopadzie 2008 roku i tylko nieco mniejsza (o 5 punktów procentowych) niż w okresie prosperity, w kwietniu 2006 roku. Niespełna jedna trzecia ankietowanych (30%) miała złe zdanie o pracy banków, choć w ogromnej mierze są to opinie umiarkowanie negatywne. Od 2006 roku odnotowywany jest wzrost krytycyzmu w ocenie banków, przy czym odsetek ocen negatywnych najbardziej zwiększył się od listopada 2008 roku o 8 punktów.

Również TNS PENTOR przeprowadził w marcu 2012 roku badania dotyczące zaufania do wybranych instytucji sektora finansowego[63], których

[60] Źródło: http://obop-arch.tnsglobal.pl/archive-report/id/1181 (dostęp 14.07.2014).
[61] Źródło: http://obop-arch.tnsglobal.pl/archive-report/id/1495 (dostęp 14.07.2014).
[62] Źródło: http://badanie.cbos.pl/details.asp?q=a1&id=4140 (dostęp 09.03.2015).
[63] Źródło: http://www.knf.gov.pl/Images/material_prasowy_Pentor_dla_KNF_tcm75-29870.pdf (dostęp 09.03.2015).

Plik zabezpieczony watermarkiem jawnym i niejawnym: 15542683A3862633

wyniki przedstawiały się następująco. Zaufanie do banków wyraziło 76% klientów. Pogląd, iż depozyty ludności ulokowane w bankach są bezpieczne – podzielało 92% klientów banków.

Z kolei w badaniach przeprowadzonych w październiku 2012 roku przez CBOS, dotyczących zaufania do banków[64], prawie dwie trzecie respondentów (65%) wyraziło zaufanie do banków, nieufność do nich deklarował co szósty respondent (16%), a taka sama grupa nie miała jednoznacznego stosunku (16%). Wśród badanych przeważała opinia, że pieniądze powierzone bankom są bezpieczne (62%). Przekonanie takie wyrażane jest obecnie nieco częściej (o 3 punkty procentowe) niż u progu kryzysu finansowego – w listopadzie 2008 roku, a jednocześnie wyraźnie rzadziej (o 12 punktów) niż przed jego nadejściem – w roku 2006. Od 2009 roku umocniła się wiara w dochodowość produktów bankowych. Obecnie osoby uważające, że banki gwarantują pewność zysku od powierzanego im kapitału, dominują nad tymi, które powątpiewają w rentowność ich usług (50% wobec 40%).

Z wyników badań przeprowadzonych przez TNS Polska w kwietniu 2014 roku, które dotyczyły wizerunku polskiego sektora bankowego[65], w sposób jednoznaczny wynika, że wśród instytucji największym zaufaniem cieszyły się banki, z których korzystali respondenci – 60% (w roku 2013 – 57%). Wśród przedsiębiorców zaufanie do banków, jako instytucji publicznych, wyraziło 95% respondentów. Jako przyczynę, która sprawiła, że respondenci zdecydowali się na skorzystanie z usług danego banku, wskazywali oni na pierwszym miejscu pewność banku i fakt, że jest godny zaufania (36% – klienci zamożni, 27% – klienci detaliczni).

Bankowość elektroniczna, a przede wszystkim bankowość internetowa nie może istnieć bez zaufania. Zaufanie to, co jest podkreślane przez wielu komentatorów, jest bezcenne. Sztompka twierdzi, z czym trudno się nie zgodzić, że ryzyka towarzyszącego transakcjom zawieranym za pośrednictwem Internetu nie uda się nigdy całkowicie wyeliminować, ale anonimowość zredukowana zostać musi do poziomu dopuszczalnego w normalnych transakcjach[66].

[64] Źródło: http://badanie.cbos.pl/details.asp?q=a1&id=4725 (dostęp 09.03.2015).
[65] Źródło:http://zbp.pl/public/repozytorium/wydarzenia/images/kwiecien_2014/konferencja_prasowa/2014_prezentacja_wizerunek_28_04_2014_01.pdf (dostęp 09.03.2015).
[66] Sztompka P.: op. cit., s. 190.

Plik zabezpieczony watermarkiem jawnym i niejawnym: 15542683A3862633